



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Implementación del balanced scorecard en una
empresa que brinda soluciones integrales de sistemas**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTORES

María Isabel DÁVILA FAJARDO

Vanessa Gloria MEDINA SÁNCHEZ

ASESOR

Luis MADRID

Lima, Perú

2006

RESUMEN

IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED SCORECARD EN UNA EMPRESA QUE BRINDA SOLUCIONES INTEGRALES DE SISTEMAS

María Isabel Dávila Fajardo

Vanessa Gloria Medina Sánchez

Julio-2006

Asesor : Luis Madrid

Grado : Master en Administración de Negocios Internacionales

El presente trabajo aplica la herramienta de gestión Balanced Scorecard, para obtener indicadores que midan la gestión de la unidad de negocio del Departamento de Sistemas, en una empresa que brinda soluciones integrales de sistemas, en alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.

La metodología brinda una visión integral del sistema del negocio, que permite convertir la estrategia y la visión de la organización en objetivos e indicadores estratégicos.

Es importante que las empresas dispongan de herramientas que faciliten la medición de los resultados de su actuación pasada, presente y que permitan obtener medidas de los inductores de actuación futura de tal manera que

puedan responder rápidamente a los cambios del entorno competitivo, cambios organizacionales y momentos de crisis empresarial.

Palabras Claves:

Plan Estratégico

Mapa de Objetivos Estratégicos

Indicadores de medición

Cuadro de Mando Integral

Implantación del Balanced Scorecard

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF BALANCED SCORECARD IN AN BUSINESS THAT OFFERS INTEGRAL SOLUTIONS OF SYSTEMS

María Isabel Dávila Fajardo

Vanessa Gloria Medina Sánchez

July-2006

Adviser : Luis Madrid

Degree : Master in Administration of International Businesses

This assignment puts into practice the management tool Balanced ScoreCard, to obtain indicators that can measure the management from the business unity of the Systems Department, in a company that gives integral systems solution, in alignment with the strategic object and strategic indicators.

It's important for the company to have the tools that can make easier the measure of the results on the past and present participation, this way can permit to obtain measures from the inductors of the future participation, so they

can answer rapidly to the changes of the competitive environment, organizational changes and periods of company's crisis.

Key words:

Strategic Plan

Map of Strategic targets

Indicators of measurement

Balanced Scorecard

Implantation of the Scorecard Balanced